

# BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client



## OBJECTIFS

- ✓ Valider le Brevet de Technicien Supérieur en Négociation & Digitalisation de la Relation Client (Niveau 5)

## PROGRAMME

### Gestion de Clientèles

- Les fondements de la gestion de clientèle
- La connaissance et l'analyse de la clientèle
- La gestion de la rentabilité du risque client
- L'action sur les clientèles

### Relation client et négociation – vente

- Le développement de la clientèle
- La négociation, vente et valorisation de la relation client
- L'animation de la relation client
- La veille et expertise commerciales

### Relation client à distance et digitalisation

- La gestion de la relation client à distance
- La gestion de la e-relation client
- La gestion de la vente en e-commerce

### Relation client et animation de réseaux

- L'animation de réseaux de distributeurs
- L'animation de réseaux de partenaires
- L'animation de réseaux de vente directe

### Culture Générale et expression

- Genres et types de textes
- Lecture de l'image
- Lecture analytique
- Techniques de l'écriture personnelle
- Techniques de la synthèse de documents
- Etude de thèmes culturels intégrés au programme annuel (B.O)

### Anglais

- Consolidation, extension, diversification, adaptation des acquis linguistiques
- Compréhension d'échanges dans une perspective professionnelle
- Exploitation des sources d'information professionnelles en anglais dans le but d'un enrichissement culturel.
- Capacité à analyser une situation de négociation compte tenu du contexte linguistique et socioculturel du pays considéré

### Culture économique, juridique et managériale

- L'intégration de l'entreprise dans son environnement
- La régulation de l'activité économique
- L'organisation de l'activité de l'entreprise
- L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise
- Les mutations du travail
- Les choix stratégiques de l'entreprise

### Pilotage et examens blancs

## MODALITES PEDAGOGIQUES

Formation en présentiel réalisée dans le cadre d'une alternance :  
centre de formation / entreprise

## MODALITES D'EVALUATION

Evaluations ponctuelles et examens blancs en cours de formation  
Selon référentiel de l'examen, validation de contenus en CCF  
Passage de l'examen du BTS à l'issue de la formation

EJ 12.2022

## PUBLIC

Jeunes âgés de 16 à 29 ans souhaitant compléter leur formation initiale dans le cadre de l'alternance  
Demandeurs d'emploi, salariés, particuliers, dans le cadre de la formation continue

## PRE-REQUIS

Etre titulaire d'un baccalauréat ou d'une certification de niveau 4

## MODALITES DE FINANCEMENT

Financement par les opérateurs de compétences dans le cadre d'un contrat en alternance  
Financement sur fonds propres possible

## DUREE

2 ans  
1 350h – Contrat d'apprentissage  
1 150h – Contrat de professionnalisation

## DELAIS D'ACCES

La signature du contrat d'alternance permet le démarrage de la formation sans délai  
Démarrage de la formation chaque année en septembre

## TARIF

Gratuit pour les alternants  
Tarif adapté selon les modalités pédagogiques pour la formation continue

## INTERVENANTS

Formateurs professionnels et intervenants spécialisés

## VALIDATION

Passage de l'examen du BTS Négociation et Digitalisation de la relation Client à l'issue de la formation

## DATE ET LIEU

Nous consulter pour connaître les dates de formation  
Formation proposée au centre de formation :  
9 avenue Jean Bertin 21000 DIJON

## ACCESSIBILITE

Toutes les formations SB sont accessibles aux personnes en situation de handicap

## CONTACT

Laetitia PAUGET  
Relation entreprise Sb Formation  
Tel : 03 80 70 12 06  
Mail : [laetitia.pauget@groupe-sb.org](mailto:laetitia.pauget@groupe-sb.org)

## Procédure d'admission à la formation :

Cette formation est accessible dans le cadre d'un contrat d'apprentissage, ou d'un contrat de professionnalisation.

## Les étapes d'inscription sont les suivantes :

1. Se préinscrire en ligne à partir de l'adresse : <http://www.sb-formation.fr/portail-sb/>
2. Participer à un entretien de pré-inscription avec Sb formation
3. Trouver un employeur avec ou sans notre aide
4. Signer un contrat de travail en alternance

**Référent pédagogique :** Catherine BOULANGE

**Public en situation de handicap :** Sb Formation vous propose de contacter son référent handicap qui vous accompagnera dans les différentes démarches visant à faciliter votre accueil en formation

**Possibilité de valider un/ou des blocs de compétences :** Les redoublants ne sont pas tenus de repasser les matières validées lors de l'examen précédent

**Equivalence :** diplôme de niveau 5

**Passerelles :** en école supérieure de commerce ou de gestion ou en école spécialisée (écoles du réseau EGC, formations Négoventis etc.) par le biais des admissions parallèles. Pour intégrer les meilleures écoles de commerce, les épreuves sont *Tremplin, Passerelle, Tage Mage, oraux, écrits...*

## Suites de parcours :

- Bac+3 « **Chargé d'affaires commerciales et marketing** » *proposé par SB FORMATION en alternance*
- **Titre « Responsable du pilotage et du développement commercial France et international »** *proposé par SB FORMATION en alternance*

- De nombreuses licences professionnelles peuvent compléter votre parcours dans les métiers du commerce international, le e-commerce, la banque et les assurances mais aussi la distribution et le management de la relation commerciale.
- Licence LMD (L3 en économie-gestion ou en sciences de gestion)

## Débouchés :

Le titulaire du **BTS NDRC** est un manager commercial qui gère l'intégralité de la relation client (en présentiel, à distance, via internet) de la prospection à la fidélisation. Professionnel de la **négociation commerciale**, il pilote et organise l'activité commerciale, négocie et assure les ventes, exploite et produit des informations commerciales, assure le management de l'activité commerciale et participe à la mise en œuvre et à l'évolution de la politique commerciale.

L'accélération de la digitalisation des activités commerciales conduit le titulaire du **BTS NDRC** à investir les contenus commerciaux liés à l'usage accru des sites web, des applications et des réseaux sociaux.

**Exemples de Métiers :** technico-commercial, animateur commercial site e-commerce, chargé d'affaires ou de clientèle, vendeur, responsable d'équipe, représentant, responsable de secteur, responsable e-commerce, superviseur.

## Valeur ajoutée de Sb Formation :

- Parcours possible dans le groupe Saint Bénigne de la maternelle au BAC+2
- Passerelle facilitée de la formation initiale vers l'alternance
- Formateurs aguerris, et permanents
- Entreprises partenaires qui renouvellent leur confiance en SB année après année

## Chiffres clés concernant la formation :

Taux de satisfaction des participants	Taux d'obtention du diplôme	Taux de poursuite d'étude	Taux d'insertion professionnelle des sortants	Taux de ruptures des apprenants
<b>82.3%</b>	<b>91%</b>	<b>55.88%</b>	<b>11.76%</b>	<b>14%</b>

### **Aurélia Barnier**

#### **Promotion 2018 – 2020**

« Titulaire d'un BAC Bio Industrie de Transformation en 2015, j'ai poursuivi mes études par un BTS Sciences et Technologies des aliments. A la fin de la 1<sup>ère</sup> année, je ne me sentais pas à ma place. J'ai décidé d'entrer dans la vie active et j'ai travaillé dans différents domaines. Mais avec juste un bac, j'ai vite compris que j'étais limitée dans mon choix de carrière professionnelle. Aussi, je me suis inscrite en BTS NDRC. En fait, j'ai toujours aimé la relation, le conseil et la négociation avec le client, que ce soit en face à face ou à distance via les réseaux sociaux ou le téléphone. J'ai choisi ce diplôme en alternance pour allier l'expérience professionnelle des deux années et la théorie dispensée par le CFA St Bénigne. Je ne regrette pas mon choix, le centre m'a accompagné dans mon projet professionnel et m'a même suivi quand j'ai voulu continuer mes études en licence. L'équipe pédagogique est très professionnelle et l'équipe administrative toujours très présente pour nous faciliter nos deux années d'études. Diplôme après ces deux années, j'ai finalement signé un CDI proche de chez moi dans l'Auxois. »

